

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### 1.1 Efektivitas

##### 2.1.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Efektivitas terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang dicapai. Suatu program dapat dikatakan efektif jika suatu tujuan, sasaran program dapat tercapai sesuai batas waktu yang ditargetkan tanpa mempedulikan biaya yang dikeluarkan. Efektivitas digunakan sebagai tolok ukur untuk membandingkan antara rencana dan proses yang dilakukan dengan hasil yang dicapai sehingga untuk menentukan efektif atau tidaknya suatu program/kegiatan yang dilakukan.

Efektivitas berasal dari kata dasar efektif, menurut kamus besar Bahasa Indonesia efektif adalah ada efeknya, manjur atau mujarab, dapat membawa hasil, berhasil guna dan mulai berlaku. Sementara itu efektivitas memiliki pengertian keefektifan adalah keadaan berpengaruh, kemandirian, keberhasilan dan hal mulai berlaku (2003 : 284).

Menurut Mardiasmo (2017: 134), “Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (outcome) dari keluaran (Output) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.”

Konsep Efektivitas merupakan konsep yang luas, yang mencakup berbagai faktor didalam maupun diluar organisasi. Efektivitas berkaitan dengan dengan sejauh mana organisasi mencapai tujuan yang telah ditentukan (Daft, 2007 ; 12 ). Akmal (2006) menyatakan bahwa efektivitas adalah pencapaian suatu usaha yang sesuai dengan rencananya (doing the right things) atau rencana hasil dibandingkan dengan realisasi hasil. Pengertian efektivitas menurut Hadayaningrat dalam buku Azas-azas Organisasi Manajemen adalah sebagai berikut:

“Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya” (Handayaningrat, 1995:16). Pendapat Hadayaningrat mengartikan efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang. Berdasarkan pendapat di atas, bahwa apabila pencapaian tujuan-tujuan daripada organisasi semakin besar, maka semakin besar pula efektivitasnya.”  
Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan adanya pencapaian tujuan yang besar daripada organisasi maka makin besar pula hasil yang akan dicapai dari tujuan-tujuan tersebut.

Sedangkan Menurut Makmur (2011) cetakan pertama : dalam bukunya yang berjudul “Efektivitas kebijakan kelembagaan pengawasan” tentang efektivitas adalah sebagai berikut :

“kegiatan yang dilakukan secara efektif dalam proses pelaksanaannya menggunakan ketepatan antara harapan yang diinginkan dan hasil yang ingin dicapai. Sementara itu kegiatan tidak efektif adalah kegiatan yang mengalami kesenjangan antara harapan dan hasil yang ingin dicapai. Efektivitas merupakan ketepatan harapan, implementasi dan hasil yang dicapai.

Adapun Efektifitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran yang tepat dan mencapainya. Karena itu efektivitas menunjuk pada kaitan antara output atau apa yang sudah dicapai atau hasil yang sesungguhnya dicapai dengan tujuan atau apa yang sudah ditetapkan dalam rencana atau hasil yang diharapkan. Suatu organisasi dikatakan efektif jika output yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan. Ulber Silalahi (2014:416).

Dikarenakan pembagian kerja itu sangat penting untuk mencapai suatu efektivitas kerja, penulis melihat hal tersebut merupakan masalah penting bagi kelangsungan hidup suatu organisasi, terutama bagi para pegawai dalam menjalankan tugasnya dengan efektif. Sebab, masalah tersebut sangat penting bagi pelaksanaan atau aktivitas kerja untuk mencapai tujuan organisasi.

### 2.1.2 Pendekatan Efektivitas

Menurut Gibson (2000:28) menyatakan efektivitas adalah konteks perilaku organisasi yang merupakan hubungan antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan sifat keunggulan dan pengembangan.

Gibson (2000:36) mengungkapkan tiga pendekatan mengenai efektivitas yaitu:

#### 1. Pendekatan Tujuan

Menurut pendekatan ini, keberadaan organisasi dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pendekatan tujuan menekankan peranan/sentral dari pencapaian tujuan sebagai kriteria untuk menilai efektivitas serta mempunyai

pengaruh yang kuat atas pengembangan teori dan praktik manajemen dan perilaku organisasi.

## 2. Pendekatan Teori Sistem

Pada teori sistem ini menekankan pada pada pertahanan elemen dasar masukan-proses-pengeluaran dan mengadaptasi terhadap lingkungan yang lebih luas yang menopang organisasi. Pada pendekatan teori sistem ini menggambarkan hubungan organisasi terhadap sistem yang lebih besar, dimana organisasi menjadi bagianya, konsep organisasi sebagai suatu sistem yang diberkaitan dengan sistem yang lebih besar memperkenalkan pentingnya umpan balik yang ditunjukkan sebagai informasi mencerminkan hasil dari suatu tindakan atau serangkaian tindakan oleh seseorang, kelompok, atau organisasi. Teori sistem ini menekankan pentingnya umpan balik informasi, inti dari teori sistem ini adalah :

- a. Kriteria efektivitas harus mencerminkan siklus masukan proses-keluaran bukan keluaran yang sederhana ; dan
- b. Kriteria efektivitas harus mencerminkan hubungan antar organisasi dan lingkungan yang lebih besar dimana organisasi itu berada.

Jadi efektivitas organisasi adalah konsep dengan cakupan luas termasuk sejumlah konsep komponen dan tugas manajerial adalah menjaga keseimbangan optimal antara komponen dan bagianya.

## 3. Pendekatan Multiple constituency

Pendekatan ini adalah perspektif yang menekankan pentingnya hubungan relatif diantara kepentingan kelompok dan individual dalam suatu organisasi. Dengan pendekatan ini memungkinkan pmengkombinasikan tujuan dan pendekatan sistem guna memperoleh pendekatan yang lebih tepat bagi efektivitas organisasi.

### 2.1.3 Pengukuran Efektivitas Program

Ukuran efektivitas dapat dilihat dari beberapa segi kriteria efektivitas , yakni sebagai berikut ( Makmur 2015, 7-9) cetakan kedua : dalam bukunya yang berjudul “Efektivitas kebijakan kelembagaan pengawasan” mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut ;

#### 1. Ketepatan Waktu

Waktu merupakan sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan bahkan kegagalan dari rangkaian kegiatan yang telah dilakukan oleh suatu organisasi. Penggunaan waktu yang tepat sejatinya akan menciptakan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

#### 2. Ketepatan Perhitungan Biaya

Setiap pelaksanaan suatu kegiatan baik yang melekat pada individu, kegiatan yang melekat kepada organisasi maupun kegiatan yang melekat kepada negara yang bersangkutan. Ketepatan dalam pemanfaatan biaya terhadap suatu kegiatan, dalam arti bahwa tidak mengalami kekurangan sampai kegiatan itu dapat diselesaikan, demikian pula sebaliknya tidak mengalami kelebihan pembiayaan sampai kegiatan tersebut dapat diselesaikan dengan baik, dan hasilnya memuaskan semua pihak yang terlibat pada

kegiatan tersebut. Ketepatan dalam menetapkan suatu satuan biaya merupakan bagian dari pada efektivitas.

### 3. Ketepatan dalam Pengukuran

Ketepatan ukuran yang digunakan dalam melaksanakan suatu kegiatan atau tugas yang dipercayakan kepada kita adalah merupakan bagian dari ke efektivitasan. Hampir semua kegiatan dimana dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan ukuran yang telah ditetapkan sebelumnya, dengan ketepatan ukuran sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya sebenarnya merupakan gambaran dari pada efektivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawab setiap manusia dalam organisasi.

### 4. Ketepatan dalam menentukan pilihan.

Hal ini berkaitan dengan tindakan seseorang untuk memilih kebutuhan dan keinginan yang mana hal ini bukanlah hal yang mudah.

### 5. Ketepatan Berpikir

Ketepatan berfikir berkaitan dengan berbagai aspek, seperti kehidupan diri sendiri, orang lain dan alam semesta yang mana di dalam aspek tersebut mungkin memiliki pengaruh positif maupun negative. Oleh karena itu dibutuhkan kejelian agar memperoleh hasil yang maksimal dan sesuai yang diharapkan.

### 6. Ketepatan dalam Melakukan Perintah

Tidak dapat dipungkiri bahwa kehadiran seorang pemimpin dapat mempengaruhi keberhasilan dari suatu organisasi. Dibutuhkan komunikasi yang baik dalam

memberikan perintah dari seorang pemimpin kepada anggota sehingga perintah tersebut dapat dimengerti dengan baik.

#### 7. Ketepatan Dalam Menentukan Tujuan

Suatu organisasi pasti memiliki tujuan, oleh karena itu organisasi akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah mereka sepakati sebelumnya dan biasanya senantiasa dituangkan dalam sebuah dokumen secara tertulis yang sifatnya lebih strategik, sehingga menjadi pedoman atau sebagai rujukan dari pelaksanaan kegiatan sebuah organisasi, baik yang dimiliki oleh pemerintah maupun organisasi yang dimiliki oleh masyarakat tertentu.

#### 8. Ketepatan sasaran,

Lebih berorientasi kepada jangka panjang dan sifatnya strategik, sedangkan sasaran lebih berorientasi kepada jangka pendek dan lebih bersifat operasional, penentuan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara individu maupun sasaran yang ditetapkan organisasi sesungguhnya sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi. Dimana dalam menentukan keberhasilan aktivitas individu atau organisasi dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat dicapai atau dapat dilihat dari tingkat keberhasilan yang telah dicapai melalui suatu cara atau usahayang sesuai dengan tujuan rencana tersebut. Jika tepat dalam menentukan sasaran, maka tujuan dari

organisasi tersebut akan segera tercapai sesuai dengan rencana, begitu juga sebaliknya, jika sasaran tidak tepat maka dapat menghambat proses pencapaian tujuan.

Di samping itu efektivitas lebih mengarah pada keterkaitan antara hasil yang telah dicapai, sehingga sesuai dengan tujuan dan rencana yang sudah ditetapkan, sedangkan dari Dari pengukuran efektivitas program yaitu sebagai berikut:

Menurut Budiani dalam bukunya efektivitas program menyatakan bahwa untuk mengukur faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi berjalan atau tidaknya suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel berikut ini:

“Efektivitas program adalah suatu penilaian atau pengukuran terhadap sejauh mana kegiatan dalam program-program yang telah dilakukan dapat mencapai tujuan awal dari program tersebut. Keberhasilan suatu program dapat dilihat pada efektivitas pencapaian tujuan yang telah direncanakan sebelumnya oleh organisasi terkait. Efektivitas program, dapat diketahui dengan membandingkan output dengan tujuan program, pendapat peserta program dapat dijadikan sebagai ukuran untuk menentukan efektivitas program.”

Menurut Budiani dalam Agrio Scivo Kowaas , Novie Pioh, Neni Kumayas, (2017;2) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas program dapat dilakukan dengan menggunakan indikator sebagai berikut.

1. Ketepatan Sasaran Program Pemahaman program dalam hal ini sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
2. Sosialisasi Program Kemampuan penyelenggaraan program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.

### 3. Tujuan Program

Tujuan program yaitu, sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya.

### 4. Pemantauan Program

Pemantauan program ialah kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

#### 2.1.4 Definisi Program

Program dapat didefinisikan sebagai kumpulan kegiatan yang akan dilaksanakan sebagai bagian dari usaha yang dilakukan untuk mencapai serangkaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, dalam sebuah program yang baik harus memiliki keterikatan antara tujuan dengan sasaran serta masuk akal dan dapat dicapai (Ekasari, 2020:10). Kemudian program erat kaitannya dengan aktivitas antar lembaga sehingga suatu program bisa saja berbentuk seperti sebuah kebijakan yang memungkinkan adanya interaksi antar Lembaga seperti program kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah di pusat yang kemudian juga diimplementasikan oleh pemerintahan di daerah-daerah

## 2.2 Pelayanan Publik

### 2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut A.S. Moenir dalam (Rangkuti, 2017:83) mengenai pelayanan.

“mengemukakan bahwa : pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing- masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan, “

Sedangkan publik, didefinisikan sebagai bukan pribadi, yang meliputi orang banyak, berkaitan dengan atau mengenai suatu negara, bangsa, atau masyarakat yang tidak berafiliasi dengan pemerintahan bangsa tersebut. (sumber Wikipedia).

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. ( sumber Wikipedia)

Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Berikut ini beberapa pendapat pelayanan publik oleh beberapa ahli tersebut: Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak

langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta),

Sedangkan menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. ( Dwiyanto, Agus. 2015)

a) Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan- akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya. (Mahmudi. 2010)

b) Pelayanan oleh pemerintah (government service) dapat dimaknai sebagai “*the delivery of a service by a government agency using its own employees*” dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan

publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (public sector), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara professional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik. Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. Regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam guidance bagi penyediaan pelayanan publik.

Oleh karena itu, adanya Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik.<sup>8</sup> Sehingga jelas

sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting. (Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik.)

Dalam bukunya yaitu manajemen pelayanan umum di indonesia, yang mengatakan bahwa pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. (Moenir, 1992 : 16).

Dimana penekanan terhadap definisi pelayanan diatas ialah pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang didalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan Pelayanan Moenir (1992) membagi pelayanan secara umum menjadi dua jenis utama, yaitu:

- a. Layanan fisik, yang sifatnya pribadi sebagai manusia.
- b. Layanan administratif, yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi.

Menurut Moenir mengatakan bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 (tiga) macam yaitu:

- 1). Layanan secara lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan

keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar setiap layanan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Maka perlu diperhatikan syarat- syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan,yakni dengan memahami benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, mampu memberikan penjelasan tentang apa yang perlu dengan lancer, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan pelayanan.

#### 2) Layanan melalui tulisan

Merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya, pada umumnya layanan melalui tulisan cukup efisien bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani perlu diperhatikan faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah-masalah maupun proses penyelesaiannya.

#### 3) Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan.

### 2.2.2 Standar Pelayanan Publik

standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati

oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi.

1 ) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

### 2.2.3 Asas-asas Pelayanan Publik

Karena itu penyelenggaraanya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia

pelayanan public harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan public menurut keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut :

1. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

#### 2.2.4 Prinsip-Prinsip Penyelenggara Pelayanan Publik

Ada sepuluh prinsip pelayanan umum diatut dalam keputusan Menteri negara pemberdayaan aparatur negara nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan public, yakni :

1. kesederhanaan. Prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit mudah dipahami, dan mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. kejelasan. a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan public, b. unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public, c. rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran.
3. kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. akurasi. Produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. keamanan. Proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman, dan kepastian hukum.
6. tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan public dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public.
7. kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (teletematika)
8. kemudahan akses. Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu, yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan, yang indah dan sehat, serta dilengkapi, dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti, parkir, toilet, tempat ibadah dan lain sebagainya.

## **2.3 Bantuan Sosial Tunai**

### **2.3.1 Pengertian Bantuan Sosial Tunai**

Bantuan Sosial Tunai (BST) adalah bantuan berupa uang yang diberikan kepada keluarga miskin, tidak mampu, dan/atau rentan yang terkena dampak wabah Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Pemerintah menerbitkan PERPU No. 1 tahun 2020 tentang kebijakan keuangan negara dan stabilitas sistem keuangan untuk penanganan pandemi virus corona. Menindaklanjuti perpu tersebut, Kementerian sosial menerbitkan surat keputusan menteri sosial no.54/HUK/2020 tentang pelaksanaan bantuan sosial sembako dan pelaksanaan bantuan sosial tunai dalam penanganan dampak covid-19.

Berdasarkan keputusan dirjen PFM nomor 16 tahun 2020 (Kementerian Sosial RI, 2020) Bantuan sosial adalah adalah bantuan berupa uang, barang atau jasa kepada seorang keluarga, kelompok atau masyarakat miskin, tidak mampu adan rentan terhadap resiko sosial. Sedangkan bantuan sosial tunai adalah bantuan berupa uang yang diberikan kepada seorang keluarga, kelompok atau masyarakat miskin, tidak mampu adan rentan yang terkena dampak dari wabah virus corona deases 19 (covid-19).

Berdasarkan ketentuan bab 11 keputusan ini dijelaskan bahwa keluarga penerima manfaat (KPM) Bantuan Sosial Tunai diutamakan bagi keluarga yang tercantum dalam data terpadu kesejahteraan sosial yang bukan terdaftar sebagai penerima program keluarga harapan dan program sembako.

Pemerintah daerah kabupaten/kota dapat mengusulkan KPM bantuan sosial tunai baru melalui sistem informasi kesejahteraan sosial-next generation (SIKS-NG). Persyaratan bagi KPM baru yang diusulkan harus merupakan keluarga miskin yang tidak menerima bantuan dari program keluarga harapan dan program sembako.

Besaran jumlah dari bantuan sosial tunai yakni Rp. 600.000., (enam ratus ribu rupiah) dalam jangka waktu pemberian bantuan sosial tunai selama pertiga bulan, per keluarga, terhitung sejak bulan april 2020 sampai dengan juni 2020.

Bantuan sosial juga bersifat tetap khususnya bagi penduduk yang mempunyai kerentanan tetap seperti penyandang disabilitas, lanjut usia dan anak terlantar. Bantuan bisa berupa bantuan langsung dan tidak langsung.

Bantuan langsung terdiri dari ;

- a) Subsidi
- b) Bantuan sosial *cash transfer*
- c) Dana sosial

Dan bantuan tidak langsung yang terdiri dari ;

- a) Pelayanan
- b) Rehabilitasi/pembinaan

c) Perlindungan dan

d) Pemberdayaan (Suryadi, Kusumawardhani dan Ridho,2020)

### 2.3.2 Konsep Bantuan Sosial Tunai

Kementerian Sosial telah mengeluarkan kebijakan berupa program-program bantuan sosial yang diberikan kepada masyarakat miskin dan masyarakat yang berdampak sosial ekonomi dari pandemi corona ini. Salah satu bentuk dari program tersebut adalah Bantuan Sosial Tunai (BST), yang mana bantuan ini diberikan kepada masyarakat miskin, masyarakat yang kehilangan pekerjaan dan masyarakat yang rentan terdampak wabah pandemic ini. Bantuan ini diberikan kepada 9 juta Kepala Keluarga (selanjutnya ditulis KK) dengan nilai bantuan sebesar 600.000 rupiah /bulan yang akan diberikan selama 3 bulan yaitu mulai dari bulan April sampai bulan Juni 2020. Daerah yang menerima BST yaitu 9 Juta KK yang berada di 33 Provinsi Indonesia kecuali Provinsi DKI Jakarta, Kota Bekasi, Kota Depok, Kota Tangerang dan Tangerang Selatan, Kabupaten Bogor (Kecamatan 44 Cibinong, Gunung Putri, Kelapa Nunggal, Bojong Gede, Cileungsi, Jonggol dan Citeurup) karena wiliayah tersebut akan mendapatkan program bantuan berupa Sembako (Ferdiyan Pratama, Puspensos 21/5/2020). Kriteria yang berhak menerima BST adalah KK yang telah tercatat dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial ( selanjutnya ditulis DTKS) Kementerian Sosial RI dan tambahan usulan dari daerah.

Penyaluran BST dilakukan melalui 2 cara yakni, penyaluran oleh Himbara (Himpunan Bank Milik Negara) melalui rekening KPM (keluarga Penerima Manfaat) kedua, penyaluran BST dilakukan oleh PT POS Indonesia melalui Salur BST di Kantor Pos, Salur BST di tingkat Komunitas, dan salur bansos tunai langsung ke tempat tinggal (Ferdiyan Pratama, Puspensos 21/5/ 2020)2.

Mekanisme Penerimaan Bantuan Sosial Tunai Proses Bantuan Sosial tunai yang perlu dipahami oleh stakeholder dan masyarakat adalah : (Ferdiyan Pratama, Puspensos 21/5/ 2020).

1) Mendaftarkan diri ke kantor kelurahan/desa setempat dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Calon Penerima adalah masyarakat yang berada di dalam Pendataan Rukun Tetangga (RT) /Rukun Warga (RW) dan berada di lingkup desa tersebut.
- b. Calon penerima adalah masyarakat yang kehilangan mata pencaharian di tengah Pandemi virus Corona.
- c. Calon Penerima tidak terdaftar sebagai penerima bantuan sosial lainnya. Contohnya masyarakat yang telah menerima bantuan langsung tunai desa (BLT) tidak bisa lagi mendaftar untuk menerima BST.
- d. Jika calon penerima tidak mendapatkan BST dari program lainnya, tetapi belum terdaftar oleh RT/RW, maka dapat langsung menginformasikan ke aparat desa/kelurahan.
- e. Jika calon penerima memenuhi syarat, tetapi tidak memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan kartu Penduduk (KTP), tetap bisa mendapatkan

bantuan tanpa harus membuat KTP terlebih dulu, dengan syarat penerima adalah warga dari desa tersebut dibuktikan dengan memberikan alamat lengkapnya.

2) Data yang telah masuk ke desa/kelurahan akan disampaikan lurah/kepala desa kepada bupati/walikota melalui camat.

3) Data yang sudah diterima oleh bupati/walikota akan dilakukan verifikasi dan validasi yang dilakukan oleh dinas sosial kabupaten/kota. Berdasarkan hasil verifikasi dan validasi data, tidak semua usulan dapat valid dan masuk ke dalam DTKS.

4) Bupati/walikota menyampaikan hasil verifikasi dan validasi ke kementerian sosial melalui Gubernur.

5) Data yang telah masuk ke Kementerian Sosial Republik Indonesia akan ditetapkan sebagai DTKS.

a. Skema Penyaluran Bantuan Sosial Tunai BST akan disalurkan melalui Kemensos, Pos Indonesia dan Himpunan Bank Milik Negara (Himbara) dan akan diberikan kepada warga negara (WNI) yang sudah atau terdaftar atau belum dalam DTKS milik Kemensos.

b. BST akan ditransfer langsung ke rekening masing-masing penerima atau melalui PT POS Indonesia.

c. Bagi yang memilih sistem transfer rekening berikut daftar rekeningnya: BRI, BNI, Mandiri dan BTN

d. Bagi yang tidak memiliki rekening bank, pengambilan uang BST dapat dilakukan melalui Kantor POS. Proses pencairan langsung penerima BST secara nontunai (transfer) tidak dikenakan biaya dan bunga.

### 2.3.3 Manfaat Bantuan Sosial Tunai

Adalah tidak secara langsung mendistorsi harga . bantuan tunai dapat menstabilkan perekonomian makro, sejauh sasaran bantuan tersebut meningkat ketika perekonomian melemah dan menurun ketika perekonomian mulai membaik. Lebih baik lagi, ketika sarana administratif telah ada, biaya menjalankan program transfer tunai lebih rendah dari pada menyediakan bantuan dalam bentuk barang atau jasa.

### 2.3.4 Pelaksanaan Program Bantuan Sosial Tunai

Pelaksanaan Program Bantuan Sosial Tunai Terdiri Atas ;

1. pemerintah daerah provinsi
2. pemerintah daerah/kota
3. unit kerja eselon II di Direktorat Jenderal Penanganan Fakir Miskin yang Menangani Bantuan Sosial Tunai.
4. Bank penyalur, dan
5. Pos penyalur. Tanggung jawab masing-masing pelaksana terdiri atas ;
  1. Pemerintah Daerah Provinsi
    - Melakukan pemantauan terhadap data KPM, bantuan sosial tunai di wilayahnya.
    - Berkordinasi dengan bank dan / atau post penyalur dalam pelaksanaan penyaluran bantuan sosial tunai.

- Mempersiapkan anggaran untuk sosialisasi serta pemantauan dan evaluasi kegiatan pelaksanaan bantuan sosial tunai.
- Melakukan sosialisasi, pemantauan, dan evaluasi kegiatan pelaksanaan bantuan sosial tunai sesuai dengan wilayah kerja.
- Melaporkan pemantauan dan evaluasi penyaluran bantuan sosial tunai kepada menteri sosial melalui direktur jenderal penanganan fakir miskin.

## 2. Pemerintah Daerah Kabupaten/kota

- Melakukan input data usulan KPM bantuan sosial tunai yang telah diperiksa dan disahkan oleh bupati / wali kota melalui SIKS-NG dengan melampirkan surat pernyataan tanggung jawab mutlak (SPTJM) bermaterai cukup mengenai kebenaran data KPM yang diusulkan sebagai keluarga penerima bantuan sosial tunai dengan tebusan kepada pemerintah daerah provinsi.
- Berkordinasi dengan bank dan / atau pos penyalur dalam pelaksanaan bantuan sosial tunai.
- Mempersiapkan anggaran untuk sosialisasi serta pemantauan dan evaluasi kegiatan pelaksanaan bantuan sosial tunai.
- Melakukan sosialisasi, pemantauan, dan evaluasi kegiatan pelaksanaan bantuan sosial tunai sesuai dengan wilayah kerja.
- Melaporkan pemantauan dan evaluasi pemantaun bantuan sosial tunai kepada menteri sosial melalui direktur jenderal penanganan fakir mikin dan gubernur.

3. Unit Kerja Eselon II di Direktorat Jenderal Penanganan Fakir Miskin yang Menangani Bantuan Sosial Tunai.

- Mempersiapkan anggaran untuk penyaluran bantuan sosial tunai.
- Melakukan kerja sama dengan bank / atau post penyalur.
- Menyampaikan data KPM bantuan sosial tunai yang bersumber dari pusat data dan informasi kesejahteraan sosial kepada bank dan / post penyalur.
- Menyalurkan dana bantuan sosial tunai kepada bank dan / atau post penyalur.
- Berkordinasi dengan pemerintah daerah provinsi dan pemerintah kabupaten / kota dalam pelaksanaan bantuan sosial tunai dan melakukan penelitian dengan cara konsolidasi dan / konfirmasi data penyaluran sosial tunai dengan bank dan / atau post penyalur.
- Dalam melakukan konsolidasi dan / atau konfirmasi data sebagaimana dimaksud pada poin diatas, unit kerja eselon II direktorat jenderal penanganan fakir miskin ynag menangani bantuan sosial tunai dapat melibatkan pemerintah daerah provinsi dan / atau pemerintah daerah kabupaten / kota.
- Melakukan pemantauan dan evaluasi kegiatan pelaksanaan bantuan sosial tunai sesuai dengan wilayah kerja.

4. Bank Penyalur

- Melakukan kerja sama dengan unit kerja eselon II direktorat jenderal penanganan fakir miskin yang menangani bantuan sosial tunai.
- Menerima data KPM bantuan sosial tunai dari unit kerja eselon II direktorat jenderal penanganan fakir miskin yang menangani bantuan sosial tunai.
- Mengecek data KPM bantuan sosial tunai yang mempunyai rekening bank yang aktif.
- Mengembalikan data KPM bantuan sosial tunai yang tidak memiliki rekening aktif.
- Menyalurkan dana bantuan sosial tunai kepada KPM bantuan sosial tunai melalui rekening KPM yang aktif sesuai dengan ketentuan pertauran mengenai bealnja bantuan sosial yang ditetapkan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemerintahan.
- Memberikan informasi kepada KPM bantuan sosial tunai mengenai penyaluran dana bantuan sosial , dalam hal bank penyaluran tidak dapat memberikan informasi kepada KPM sebagai diana dimaksud pada poin diatas. Bank penyalur memberikan data KPM yang menerima bantuan sosial tunai kepada pemerintah daerah kabupaten atau kota.
- Melakukan konsolidasi dan / atau konfirmasi data penyaluran.
- Bantuan sosial tunai dengan unit kerja eselon II jenderal penanganan fakir miskin yang menangani bantuan sosial tunai. Pemerintah daerah provinsi, dan / atau pemerintah kabupaten kota.

- Menyampaikan pelaporan pelaksanaan bantuan sosial tunai kepada menteri sosial melalui direktur jenderal penanganan fakir miskin dan tembusan disampaikan kepada gubernur dan bupati / wali kota.

#### 5. Pos Penyalur

- Melakukan kerjasama dengan unit eselon II jenderal penanganan fakir miskin yang menangani bantuan sosial tunai.
- Menerima data KPM bantuan sosial tunai dari unit kerja eselon II direktorat penanganan fakir miskin yang menangani bantuan sosial tunai.
- Menandatangani surat pernyataan tanggung jawab mutlak (SPTJM) bermaterai cukup mengenai penyaluran bantuan sosial tunai dan menyampaikannya kepada unit kerja eselon II direktorat penanganan fakir miskin yang menangani bantuan sosial tunai.
- Menerima dana bantuan sosial tunai dari unit kerja eselon II direktorat penanganan fakir miskin yang menangani bantuan sosial tunai. Menyalurkan dana bantuan sosial tunai langsung ke alamat KPM bantuan sosial tunai dengan memperhatikan protokol kesehatan dan sesuai dengan ketentuan peraturan mengenai belanja bantuan sosial yang ditetapkan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang keuangan.
- Melakukan konsolidasi dan / atau konfirmasi data penyaluran bantuan sosial tunai dengan unit kerja eselon II direktorat penanganan fakir miskin yang menangani bantuan sosial tunai pemerintah daerah provinsi, dan pemerintah daerah kabupaten kota.

- Menyampaikan laporan pelaksanaan kegiatan bantuan sosial tunai kepada menteri sosial melalui direktur jenderal penanganan fakir miskin dan tembusan disampaikan kepada gubernur dan bupati/ wali kota.

-

### 2.3.5 Dasar Hukum Bantuan Sosial Tunai

1. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB),
2. Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat,
3. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perppu) Nomor 1 Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan,
4. Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 54 HUK 2020 tentang Pelaksanaan Bantuan Sosial Sembako dan Bantuan Sosial Tunai Dalam Penanganan Dampak Corona Virus Disease (COVID-19),
5. Keputusan Dirjen Penanganan Fakir Miskin Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Teknis Penyaluran Bantuan Sosial Tunai Dalam Penanganan Dampak Corona Virus Disease (COVID-19),